

Konflikter, stora som små, tillhör våra dagliga liv och finns i livets alla sammanhang. Du kan aldrig leva utan konflikter utan måste lära sig hantera konflikter på ett bra och konstruktivt sätt.

En enkel modell för konflikthantering

Använd dig av nedan enkla och strukturerade modell när du ska lösa dina konflikter. Modellen är objektiv och fokuserar på uppgiften inte personen.

Fokusera på uppgiften

- ▶ Din uppgift är att lösa en konflikt.
- ▶ Att lösa en konflikt kräver samarbete och kommunikation.

Beskriv de olika synsätten

- ▶ Hur ser den ena parten [A] på problemet?
- ▶ Hur ser den andra parten [B] på problemet?
- ▶ Vilken typ av konflikt är det som ska lösas?

Definiera problemet

- ▶ Vad är det egentliga problemet?
- ▶ Om det är personligt, lyft fram fakta.
- ▶ Vad har gjorts tidigare för att lösa det?
- ▶ Undvik "more of the same". Var konkret och tydlig.
- ▶ Bryt ett eventuellt dåligt mönster.
- ▶ Ett väl formulerat problem är normalt halva lösningen.

Målbild

- ▶ Hur ser ett bra resultat ut?
- ▶ Vilket är det sämsta resultatet?
- ▶ Är en win-win lösning möjlig?
- ▶ Behöver vi sära på parterna [A & B]?
- ▶ Vilka konsekvenser får en fortsatt kamp?

Olika förslag på lösning

- ▶ A:s förslag.
- ▶ B:s förslag.
- ▶ Eventuell medlares förslag.
- ▶ Ledningens förslag.
- ▶ Ta fram realistiska och konkreta steg för prövning och utvärdering.

Beslut

- ▶ Ska dokumenteras.
- ▶ Förstärk muntliga överenskommelser genom symbolhandling.
- ▶ Informera övriga.

Uppföljning & utvärdering

- ▶ Hur gick det?
- ▶ Behöver något justeras?
- ▶ Vad kan vi lära av processen?
- ▶ Reparera eller separera; alla konflikter går inte att lösa.
- ▶ Ställ krav eller sära.